

OTO

บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)

ONE TO ONE CONTACTS PUBLIC COMPANY LIMITED



Head Office : 99/19 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้นที่ 17 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120

Contact : 0-2685-0000

Website : [www.onetoonecontacts.com](http://www.onetoonecontacts.com)

## MD

คุณสุกัญญา วนิชจักรวงษ์  
ประธานกรรมการบริหาร และ  
กรรมการผู้จัดการ

Tel : 02685-0088

sukanya.v

@oto.samartcorp.com

## CFO

คุณวีรบุษ ทางอนันต์  
ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการ  
เงิน

Tel : 0-2685-0020

veeranuch.t

@oto.samartcorp.com

## IR

คุณพงษ์เทพ วิชัยกุล  
นักลงทุนสัมพันธ์

Tel : 0-2502-6583

pongthep.v@samartcorp.co

m

CG Report Score :



THSI List : -

## Stock Data

(09/08/2018)

	YTD	2017	2016
Paid-up (MB)	280.00	280.00	280.00
Listed share (M)	280.00	280.00	280.00
Par (B)	1.00	1.00	1.00
Market Cap (MB)	756.00	1,114.40	1,428.00
Price (B./share)	2.70	3.98	5.10
EPS (B)	0.06	0.18	0.30

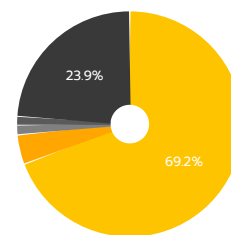
## Statistics

(09/08/2018)

	P/E	P/BV	Div.Yield
OTO (x)	23.80	0.87	5.56
SERVICES - mai (x)	-	2.91	2.06
SERVICES - SET (x)	36.37	4.07	1.71
mai (x)	77.92	2.21	1.79
SET (x)	17.44	1.97	2.92

## Shareholder Structure

(31/07/2018)



- บริษัท สามารถคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (69.2%)
- มายส์ทีเอช อีซีเอสทีวีซี (4.3%)
- มายส์ทีพีเอส ซีอีเอชซี (1.4%)
- มายส์ทีพีเอส เอชทีทีที (12%)
- ผู้ถือหุ้นรายย่อย (23.9%)

## Financial Ratios

	6M/2018	6M/2017	2017	2016
ROE (%)	3.67	9.47	5.87	9.73
ROA (%)	3.96	10.14	6.19	10.07
D/E (x)	0.08	0.13	0.10	0.16
GP Margin (%)	17.23	16.52	15.00	16.99
EBIT Margin (%)	6.07	9.79	7.34	10.55
NP Margin (%)	4.93	7.97	6.10	8.61

## Company Background

OTO ดำเนินธุรกิจให้บริการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบและให้บริการออกแบบพัฒนาและติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จให้แก่องค์กรภาครัฐ และเอกชน ที่ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมกับธุรกิจขององค์กร ภายใต้แนวคิด Total Customer Interaction Management Solutions

1. บริการศูนย์บริการข้อมูลและลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ บริการบริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ บริการจัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลและอุปกรณ์และ บริการบำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล
2. บริการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Total Solutions) ปัจจุบันดำเนินธุรกิจในประเทศไทย 3 แห่ง กระจายครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพฯและกทม.ปริมณฑล

## Key Development of Company

2543 : จัดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท วันทูวัน คอนแทคส์ จำกัด

2548 : ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2000

2552 : ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO/IEC 20000:2015 ด้าน IT Service Management

2555 : ได้รับรางวัล Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center และ Bronze Winner of APAC Best Customer Service จาก Contact center world และได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9001:2008 และบุคลากรของบริษัทได้รับการรับรองให้เป็น COPC Registered Coordinator จากสถาบัน Customer Operation Performance Center

2556 : ได้รับการรับรองคุณภาพ CMMI V 1.3 Level 3 และ ISO 27001:2005 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security) และจัดตั้งบริษัท วันทูวัน (แคมโตนเดีย) จำกัด

2557 : เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ 2558: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO20000:2011 and ISO27001:2013

2560 : ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรม และได้รับการรับรองคุณภาพ ISO9001: 2015

2561 : จัดตั้ง บริษัท อินโนฮับ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยในการพัฒนานวัตกรรม 2556-2561 : ได้รับรางวัล Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact Center Service Provider of the Year จาก Frost & Sullivan ติดต่อกันเป็นปีที่ 6

## Revenue Structure

(Unit : MB)

รอบบัญชี : 30 ปี

	6M/2018	%	6M/2017	%	2017	%	2016	%
<b>1. รายได้จากการขาย</b>	2.10	0.60	118	0.26	2143	2.59	87.68	9.05
1.1 ออกแบบ พัฒนา ติดตั้งระบบศูนย์บริการข้อมูลเบ็ดเสร็จ	2.10	0.60	118	0.26	2143	2.59	87.68	9.05
<b>2. รายได้จากค่าบริการ</b>	343.43	98.26	443.84	98.54	796.72	96.38	874.45	90.25
2.1 บริหารจัดการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์แบบเต็มรูปแบบ	242.26	69.32	309.02	68.61	540.35	65.37	647.03	66.78
2.2 ระบบศูนย์บริการให้ข้อมูลและอุปกรณ์	14.95	4.28	26.37	5.85	53.99	6.53	86.58	8.94
2.3 จัดหาเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	67.62	19.35	71.13	15.79	141.98	17.18	99.20	10.24
2.4 บำรุงรักษาศูนย์บริการข้อมูล	18.60	5.32	37.32	8.29	60.40	7.31	41.64	4.30

3. រាយការណ៍	3.97	1.14	5.40	1.20	8.51	1.03	6.75	0.70
រាយការណ៍	349.50	100.00	450.42	100.00	826.66	100.00	968.88	100.00

### Capital Structure

(Unit : MB)

	6M/2018	6M/2017	2017	2016
Current Liabilities	56.94	89.89	69.91	119.99
Non-Current Liabilities	13.76	18.63	13.14	17.48
Shareholders' Equity	861.23	868.19	863.47	874.49

### Company Structure



### Company Image



#### CONTACT CENTER SOLUTIONS

- Outsource Contact Center
- Outsource Customer Service Representative
- Outsource Contact Center Facility
- Contact Center Maintenance Service
- Turnkey Solutions



#### CUSTOMER INTERACTION MANAGEMENT

- Chatbot
- Social One
- Web Admin
- Omni Channel
- Cloud Contact Center

# Business Plan

ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ยุคที่มีนวัตกรรมทางเศรษฐกิจใหม่ๆ เข้ามามีบทบาทมากขึ้นซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายธุรกิจ เช่น นวัตกรรมการเงินในรูปแบบของเงินดิจิทัลเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็วมากขึ้น การเติบโตของตลาดออนไลน์ที่มีการขยายตัวสูงรวมไปถึงมีการเกิดเศรษฐกิจดิจิทัลตามนโยบาย Thailand 4.0 เพื่อให้ประเทศไทยมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” อย่างแท้จริง บริษัทฯ จึงมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณดังกล่าวและมี

แผนในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. การนำเสนอ Innovation Technology ที่สนับสนุนบริการ Customer Management Service อาทิ Chatbot, Web Admin, Cloud Contact Center, Omni Channel, Social Monitoring & Social CRM หรือ Self Service Application เป็นต้น
2. การขยาย Market Share ในอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตสูงหรืออุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการที่เข้มข้นมากขึ้น อาทิ ประกันภัย สายการบิน หรือธุรกิจข้ามชาติ
3. การสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ โดยเปลี่ยนบทบาทของศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) จากเดิมที่มักมีภาพของการเป็น Cost Center ไปสู่บทบาทการเป็น Profit Center เพื่อให้ลูกค้าภาคเอกชนเห็นถึงคุณค่าทั้งด้านการลงทุนและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้
4. การบริหารจัดการต้นทุนภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการ

## Investment Highlight

1. บริษัทให้บริการ Outsourced Contact Center ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีจำนวนที่นั่งให้บริการมากกว่า 2,000 ที่นั่ง
2. รายได้ส่วนใหญ่กว่า 75% เป็นรายได้ประจำ (Recurring Revenue) และมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีโอกาสที่จะได้งานโครงการใหม่ๆ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น
3. บริษัทได้มีการขยายธุรกิจไปยังจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อลดต้นทุนทางเศรษฐกิจ
4. บริษัทยังมีแผนขยายธุรกิจไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบ Contact Center เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ
5. บริษัทได้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการและเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับธุรกิจหลัก เช่น chatbot, social media

## Risk Factor

1. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในการให้บริการ** ปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล การให้บริการ Contact Center ที่มีลักษณะเป็น Non-voice Service เช่น E-mail Web chat หรือการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทดแทนการให้บริการทางเสียง (Voice Service) ประกอบกับระบบ Contact Center ในปัจจุบันจะเน้นรูปแบบการให้บริการ Non-voice เช่นกัน หากบริษัทไม่ปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค อาจส่งผลกระทบต่อผลการให้บริการไม่ตอบสนองความต้องการและมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียลูกค้ามากขึ้น บริษัทพัฒนาระบบ Contact Center ที่สามารถรองรับการให้บริการแบบ Non-voice การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับการให้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์เช่น Chatbot, Social Monitoring รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการทั้งรูปแบบ Voice & Non-Voice Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันได้มีการให้บริการในรูปแบบ Non-voice กับลูกค้าแล้ว และมีอัตราการเติบโตการให้บริการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
2. **ความเสี่ยงจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในงานให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสูง** ธุรกิจ Contact Center อาศัยบุคลากรที่มีทักษะทางด้าน การสื่อสาร การบริการ และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวนมาก ซึ่งบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง บริษัทจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและทักษะเหล่านั้นไปไม่อาจด้วยเหตุใดก็ตาม อาจมีผลกระทบต่อกำลังคนในการให้บริการ ทำให้บริษัทมีต้นทุนในการบริหารจัดการบุคลากรสูง รวมทั้งบริษัทต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลากรทดแทนมาใหม่ให้สามารถแทนที่บุคลากรลาออก บริษัทมีมาตรการในการลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากรโดยมีมาตรการการวางแผนอัตราจำนวนบุคลากรสำรองเพื่อรองรับอัตราการหมุนเวียนของพนักงานเพื่อไม่ให้เกิดกระทบกับการวางแผนกำลังคนตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้ารวมไปถึงการวางแผนการจ้างและผลตอบแทนในระดับที่แข่งขันกับตลาดได้อย่างเหมาะสม มีการวางแผนการเติบโตในสายอาชีพเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในตำแหน่งต่างๆ (Career Path) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน ตลอดจนจัดหาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน Contact Center นอกจากนี้ บริษัทลดความเสี่ยงการเข้าออกของพนักงาน โดยทำการขยาย Site ไปในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นจังหวัดที่เหมาะสมเนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่บริษัท

## Awards & Standard Certificates

### รางวัล

- 2555 : ได้รับรางวัล Silver Winner of APAC Best Mid-sized Contact Center และ Bronze Winner of APAC Best Customer Service จาก Contact center world
- 2560 : ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม (Top Innovative Organization) จากสำนักงานนวัตกรรม
- 2556-2561 : ได้รับรางวัล Frost & Sullivan Thailand Excellence Awards: Outsourced Contact

**Disclaimer :** เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยบริษัทฯ เปรียบ โดยวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของบริษัทต่อผู้ลงทุนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนเท่านั้น มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ชวนหรือจูงใจให้ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ซึ่งผู้ลงทุนควรใช้ดุลยพินิจในการนำข้อมูลที่ได้ตัดสินใจลงทุนอย่างรอบคอบ โดยบริษัทฯ ไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน หากผู้ลงทุนมีข้อสงสัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัท สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่รายงาน 56-1 รายงานประจำปี หรือสารสนเทศที่บริษัทได้แจ้งผ่านสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และ/หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้ บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเอกสารฉบับนี้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ลงทุนทราบล่วงหน้า รวมทั้งห้ามมีผู้คัดลอกเอกสารหรือข้อมูลในเอกสารดังกล่าวไปทำซ้ำ ดัดแปลง หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชนไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัท

2555: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO9001 : 2008

2556: ได้รับการรับรองคุณภาพ CMMI V 1.3 Level 3 และ ISO27001 : 2005

2558: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO20000 : 2011 และ ISO27001 : 2013

2560: ได้รับการรับรองคุณภาพ ISO9001: 2015